

## RESUMEN

**Referencia:** OC 2068-285-CM16 Mercado Público

**Cliente:** Gobernación de Coyhaique

**Datos Solicitante:** Cristian Cortés

Jefe DAF Gobernación de Coyhaique  
ccortesc@gobernacion.gov.cl

**Proyecto:** **CooperaNet Coyhaique - Aplicación para el Registro de Incidentes**

**Versión** **Primer Informe v1.2**

**Descripción General:** MiCiudadInteligente (MCI) ofrece una aplicación web responsiva para dispositivos móviles con soporte para sistemas operativos Android.

La aplicación será utilizada por los ciudadanos, funcionarios públicos de distintas organizaciones y empresas privadas para el registro, seguimiento de estados, reportes y estadísticas de diversos tipos de incidentes o consultas registrados a través de la aplicación.

La aplicación registra georeferencias e imágenes de los lugares donde se declara la existencia de un incidente así como la información relevante para la resolución.

La aplicación ayuda a identificar el organismo y área de competencia para la resolución del incidente y registra las acciones que permitan el cierre del incidente o caso registrado el que puede estar relacionado con emergencias o seguridad pública.

La información puede ser consultada en línea por cualquier ciudadano e incluso recibir información adicional a lo largo de la vida del incidente.

La aplicación mantiene un registro de puntos de interés georeferenciados los que pueden ser consultados por los usuarios.

La aplicación genera estadísticas georeferenciadas anónimas de cómo los usuarios están consultando la información y los estados de resolución de los incidentes registrados.

La aplicación se integrará con Telegram (telegram.org) o similar.

## 4. PRIMER INFORME ESCRITO

### 4.1. PLAN DE TRABAJO

Se acuerda el siguiente plan de trabajo y uso de la herramienta Wrike (<http://www.wrike.com>) para el seguimiento de las actividades.

Nombre	Inicio	Duración	Asignada a	
G.Coyhaique-Aplicación Ciudadana	11 Oct, 2016	81d		
<b>0. Hitos de Entrega</b>	<b>11 Oct, 2016</b>	<b>80d</b>		
h1.1 Reunion de Coordinación				
h1.2 Taller de Levantamiento				
h1.3 Demo Aplicación				
h1.4 Entrega Informe				
h2.1 Disponibilidad de Servidor 24/7 y aplicación en Playstore				
h2.2 Puesta en Marcha				
h2.3 Presentación de la versión final de la aplicación y plataforma web responsiva				
h2.4 Campaña de Educación y Difusión de la Plataforma				
h2.5 Entrega de Informe Final Aplicación				
h3.1 Desarrollo de capacitaciones en el uso de APP				
h3.2 Manuales de uso de plataforma para cada tipo de usuario				
h3.3 Entrega de Informe Final Proyecto				
<b>1. Especificación Diseño</b>	<b>11 Oct, 2016</b>	<b>45d</b>		
1.1 Reunión de Coordinación - Kick Off del Proyecto	11 Oct, 2016	2h	Anibal Contreras	
1.1.1 Presentación del Equipo de Trabajo	11 Oct, 2016	1h	Anibal Contreras	
1.1.2 Presentación del Plan de Trabajo	11 Oct, 2016	1h	Anibal Contreras	
1.1.3 Imágenes de la reunión	12 Oct, 2016	1h	Cristian Cortés	
1.2. Taller de levantamiento de necesidades ciudadanas	13 Oct, 2016	7h	Anibal Contreras	
1.2.1 Preparar material para taller	12 Oct, 2016	6h	Anibal Contreras	
1.2.2 Contratar servicio Coffebreak	12 Oct, 2016	2h	Anibal Contreras	
1.2.3 Instalar equipos audiovisuales	13 Oct, 2016	2h	Anibal Contreras	
1.2.6 Resultados Taller		1h	Anibal Contreras	
1.2.4 Redactar Acta	13 Oct, 2016	1h	Cristian Cortés	
1.2.5 Llevar Impresora	13 Oct, 2016	1h	Cristian Cortés	
1.4 Especificación de Diseño	24 Oct, 2016	6d	Anibal Contreras	
1.5 Aceptación del Diseño a Construir	01 Nov, 2016	1d	Anibal Contreras	
1.6 Presentación Entrega Aplicación Demo	23 Nov, 2016	1d	Anibal Contreras	
1.3 Demo Maqueta Aplicación	20 Oct, 2016	2d	Anibal Contreras, Jo...	
1.3.2 Definir Grafica		1h		
1.3.3 Definir Geocerca		1h	Anibal Contreras	
1.3.1 Definir Contenidos		1h	Cristian Cortés, Rica...	
1.7 Entrega Aplicación Demo - Hito 1	24 Nov, 2016	1d	Jonathan Senesi, An...	
<b>3. Aplicación Móvil Android</b>	<b>31 Oct, 2016</b>	<b>19d</b>		
3.1 Ambiente Desarrollo	31 Oct, 2016	5d		
3.2 Ambiente de Pruebas	07 Nov, 2016	5d		
3.3 Ambiente Producción	14 Nov, 2016	5d		
<b>4. Aplicación de Mensajería</b>	<b>07 Nov, 2016</b>	<b>19d</b>		
4.1 Ambiente Desarrollo	07 Nov, 2016	5d		
4.2 Ambiente de Pruebas	14 Nov, 2016	5d		
4.3 Ambiente Producción	21 Nov, 2016	5d		
<b>5. Contenidos</b>	<b>02 Nov, 2016</b>	<b>42d</b>		
5.1 Secciones	02 Nov, 2016	5d		
5.2 Contenidos	09 Nov, 2016	10d		
5.3 Estilos y Graficas	23 Nov, 2016	5d		
5.4 Manuales	16 Nov, 2016	10d		
5.5 Material Capacitación	30 Nov, 2016	10d		
5.6 Material Difusión	30 Nov, 2016	10d		

Se enviaron las invitaciones a los siguientes participantes:

- Cristian López, Gobernador
- Cristian Cortés, Jefe Modernización
- Lorits Hernández, E. Emergencia

## 4.2. CONSOLIDACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS LEVANTADOS Y RESPUESTA A ELLOS

### Reunión de Coordinación Inicial – 11/10/2016

Objetivos	Lineamientos base y componentes de la plataforma para el registro de incidentes sobre los cuales se prestará el servicio.
Temas Tratados	Se presentó herramienta de seguimiento de proyecto, metodología de trabajo, alcance del proyecto
Acuerdos	Se acordó utilizar Wrike como la herramienta para el seguimiento del proyecto y entrega de antecedentes.
Acciones Realizadas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Creación de usuarios en Wrike y envío de Invitaciones</li><li>• Capacitación para el uso de Wrike</li><li>• Generación de las primeras comunicaciones</li><li>• Recepción de material e información a través de la plataforma Wrike</li></ul>

### Mesa de Trabajo 12/10/2016

Objetivos	Gobernación confirmará los objetivos generales y validará los requerimientos.
Temas Tratados	Se presentó ejemplos de las plataformas 311 como línea base para el desarrollo y adopción de buenas practicas en la aplicación CooperaNNet. Se solicitaron antecedentes gráficos y contenidos para el desarrollo.
Acuerdos	Utilizar las plataformas de 311 como base para el desarrollo de CooperaNNet. Utilizar el Chat Telegram y no Whatsapp por su capacidad de integración para las notificaciones.
Acciones Realizadas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diseño de maqueta de la Aplicación considerando buenas prácticas de aplicaciones 311 para el registro y categorización de incidentes.</li><li>• Descarga e instalación de Telegram en Teléfonos de Equipo Gobernación</li><li>• Creación de Grupos de Chat para la mesa Consultiva y comunicaciones Internas</li><li>• Creación de Numero Telefónico para usuario CooperaNNet Comunica</li></ul>

---

**Taller de Levantamiento de Necesidades Ciudadanas – 13/10/2016**

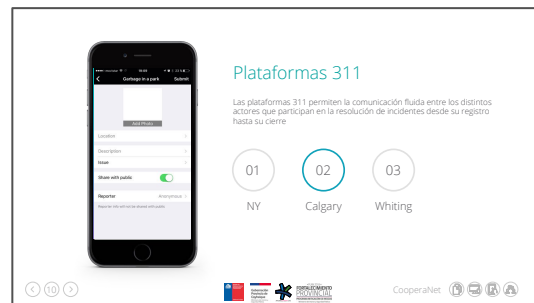
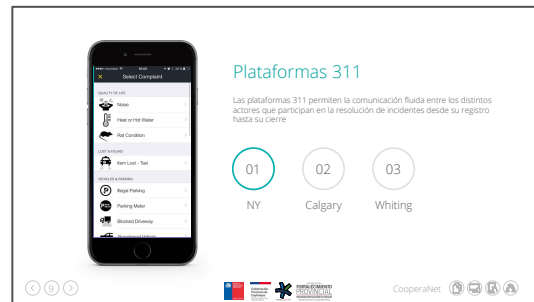
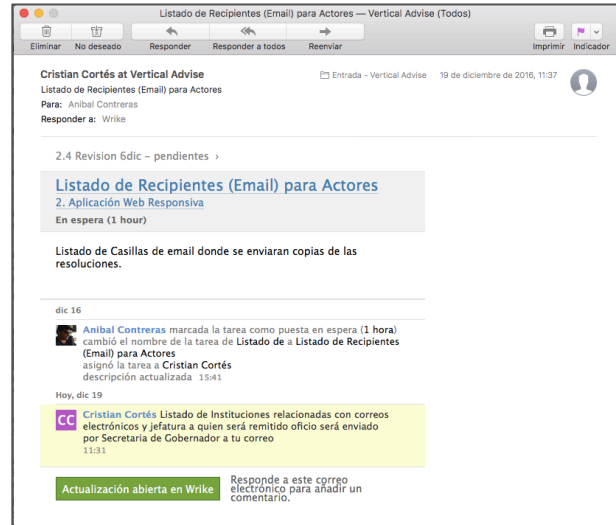
Objetivos	Lineamientos base y componentes de la plataforma para el registro de incidentes sobre los cuales se prestará el servicio.
Temas Tratados	<p>Se presentó ejemplos de las plataformas 311 como línea base para el desarrollo y adopción de buenas prácticas en la aplicación CooperaNNet.</p> <p>Exposición del encargado de Seguridad de la Municipalidad de Quilicura, abordando los siguientes temas: uso de Telegram como herramienta de comunicación con los líderes de barrios y vecinos, buenas practicas en el uso de los chats, notificaciones de las acciones realizadas por los actores, protocolos de respuesta, no son reemplazo del ABC.</p>
Acuerdos	Se acordó trabajar en un listado de Tipos de incidentes, prioritarios para la comunidad, a registrar en la plataforma CooperaNNet, resultado de la mesa de trabajo.
Acciones Realizadas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se agregaron los Dirigentes Vecinales al Grupo de Chat de la Mesa Consultiva</li><li>• Se agregaron los Actores de Instituciones de Gobiernos y Empresas de Servicios Públicos al Grupo de Chat de la Mesa Consultiva</li><li>• Se agregaron los Actores de la Gobernación al Grupo de Chat de la Mesa Consultiva</li><li>• El grupo de Chat se empezó a utilizar para compartir información respecto de incidentes registrados por los vecinos, comunicados de las instituciones y empresas prestadoras de servicios públicos hacia los dirigentes vecinales</li><li>• Se confirman que los incidentes declarados en el grupo de chat coinciden con los considerados en el diseño de la aplicación.</li></ul>

## Entrega de versión demo de la Aplicación – 20/10/2016

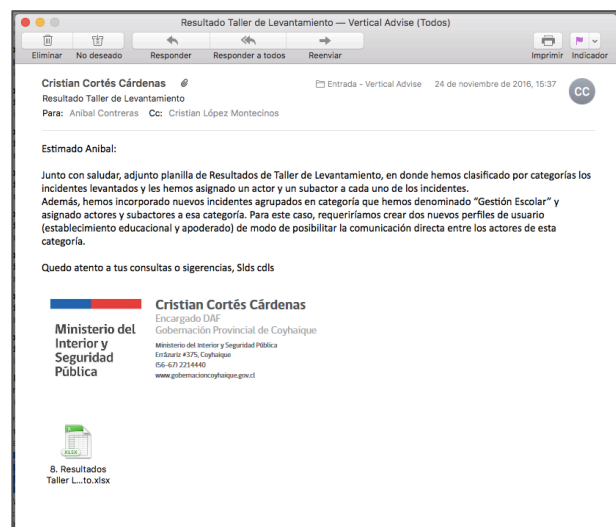
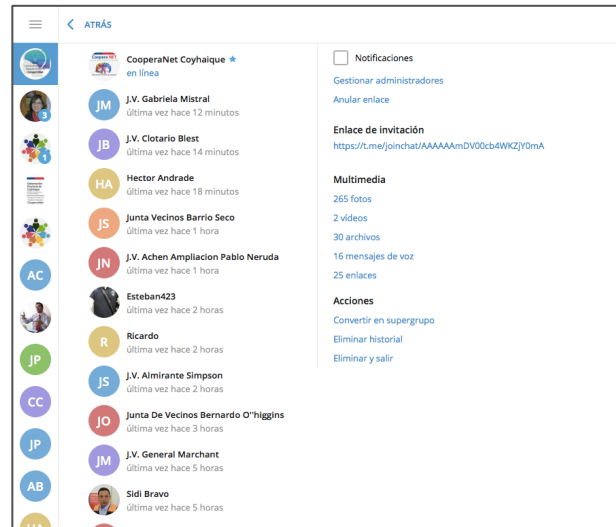
Objetivos	Presentar maqueta funcional para lograr la validación y aceptación del diseño final antes de construir una versión demo de la plataforma.
Temas Tratados	Se presentó maqueta gráfica de la aplicación con los componentes y secciones posibles a considerar en CooperaNet con ejemplos de pantallas para el usuario final.
Acuerdos	<p>El equipo de la Gobernación refinará en un listado de Tipos de incidentes y sus categorías padres.</p> <p>El equipo de la Gobernación define la grafica de la aplicación, colores, logos, tipografías.</p>
Acciones Realizadas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se refinó el listado de los tipos de incidentes, se definieron 6 categorías principales para un total de 42 tipos de incidentes</li><li>• Se definieron los iconos de cada categoría principal para utilizar en la aplicación móvil</li><li>• Se definió el logo final para la aplicación, colores de botones y fondos</li></ul>

### 4.3. RESPALDO Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS

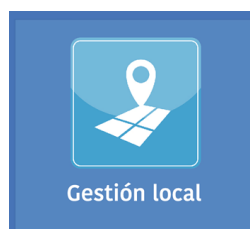
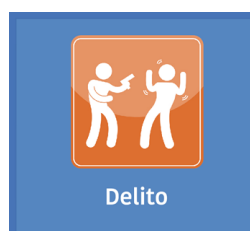
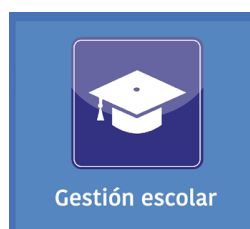
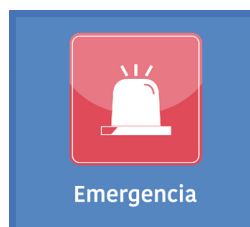
- Creación de usuarios en Wrike y envío de Invitaciones
- Capacitación para el uso de Wrike
- Generación de las primeras comunicaciones
- Recepción de material e información a través de la plataforma Wrike
- Diseño de maqueta de la Aplicación considerando buenas prácticas de aplicaciones 311 para el registro y categorización de incidentes.



- Descarga e instalación de Telegram en Teléfonos de Equipo Gobernación
- Creación de Grupos de Chat para la mesa Consultiva y comunicaciones Internas
- Creación de Numero Telefónico para usuario CooperaNet Comunica
- Se agregaron los Dirigentes Vecinales al Grupo de Chat de la Mesa Consultiva
- Se agregaron los Actores de Instituciones de Gobiernos y Empresas de Servicios Públicos al Grupo de Chat de la Mesa Consultiva
- Se agregaron los Actores de la Gobernación al Grupo de Chat de la Mesa Consultiva
- El grupo de Chat se empezó a utilizar para compartir información respecto de incidentes registrados por los vecinos, comunicados de las instituciones y empresas prestadoras de servicios públicos hacia los dirigentes vecinales
- Se confirman que los incidentes declarados en el grupo de chat coinciden con los considerados en el diseño de la aplicación
- Se refinó el listado de los tipos de incidentes, se definieron 6 categorías principales para un total de 42 tipos de incidentes



- Se definieron los iconos de cada categoría principal para utilizar en la aplicación móvil



- Se definió el logo final para la aplicación, colores de botones y fondos

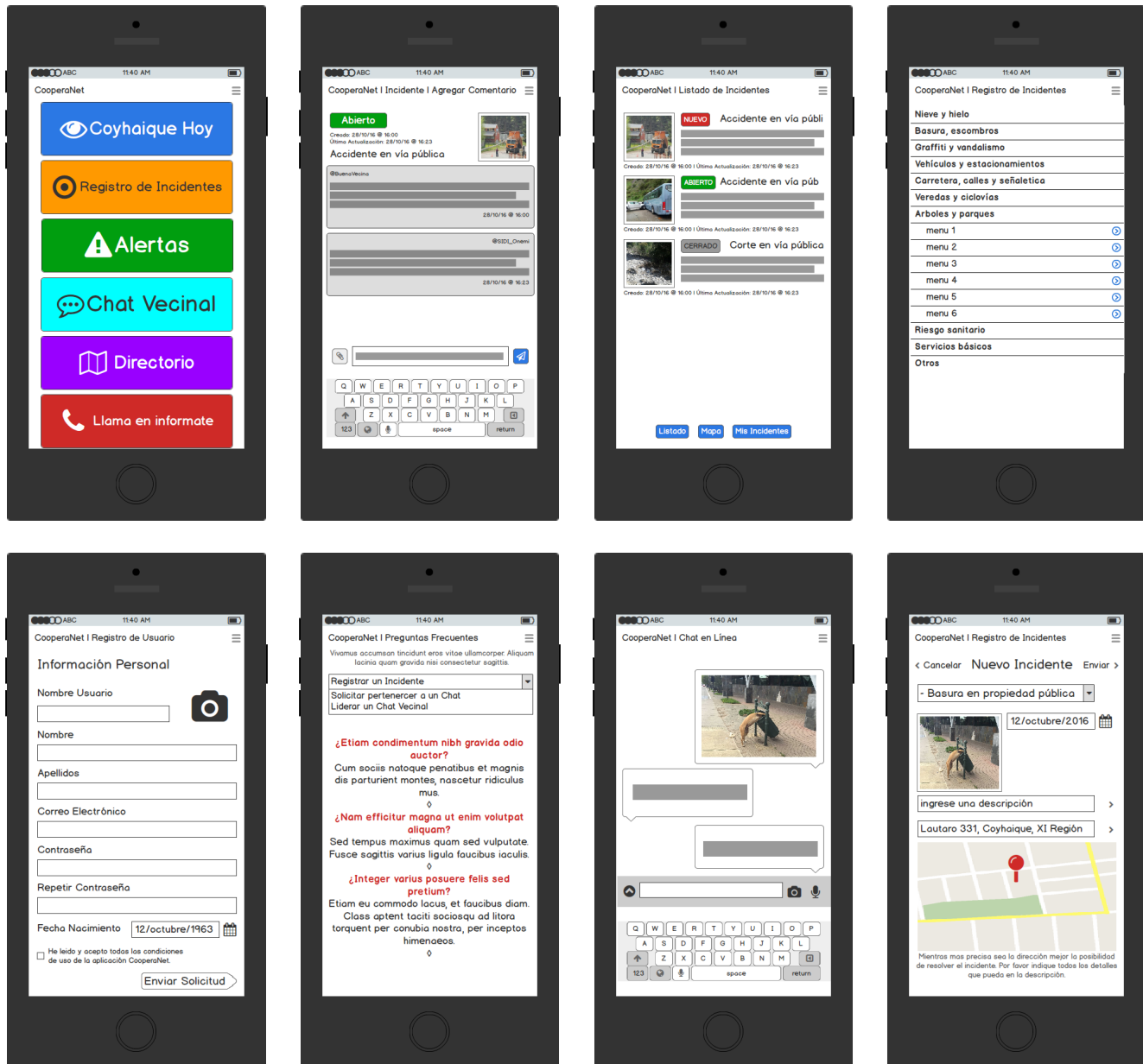




## 4.4. DESCRIPCIÓN DE LA VERSIÓN DEMO DE LA APLICACIÓN Y LEVANTAMIENTO DE LAS OBSERVACIONES

Se entregó versión Demo de la Aplicación. Presentación a la Mesa Consultiva de una primera versión de la aplicación y plataforma web responsiva.

Se presentó una maqueta no operativa de las posibles secciones y pantallas de la aplicación



Se presentó la maqueta con las siguientes componentes:

<b>Sección</b>	<b>Funcionalidad</b>	<b>Acuerdos</b>
Home o Pantalla Inicial	Botones con link a las secciones de la aplicación, de fácil lectura incorporando para cada sección tiene su propio color.	Se acordó utilizar el home solo para el registro de los incidentes a través de 6 botones que representan las categorías principales
Coyhaique Hoy	Sección con noticias e información hacia la ciudadanía en general, no solo relacionado al registro de incidentes.	No se incorpora esta sección en la Aplicación.
Registro de Incidentes	Sección para el registro de incidentes en la plataforma, el usuario es guiado para identificar la categoría que mejor se ajusta al tipo de incidente que desea registrar en la aplicación.	Se reemplaza por 6 botones con las categorías principales de los tipos de incidentes.
Alertas	Botón para realizar la suscripción de notificaciones sobre los incidentes registrados en la plataforma.	Se ofrecen dos alternativas el envío de notificaciones vía listas de RSS y a través de correos electrónicos. Los usuarios se deben suscribir en la aplicación.
Chat Vecinal	Link a Chat Vecinal de Telegram para todos los usuarios de la plataforma.	Se reemplaza por un link a Canal de Telegram solo para la difusión de las notificaciones.
Directorio	Directorio telefónico y direcciones de los puntos de interés relacionados con los Actores de la plataforma, así como su ubicación en un mapa.	No se incorpora esta sección en la Aplicación.
Llama e Infórmate	Números telefónicos para discado rápido relacionados con los actores.	No se incorpora esta sección en la Aplicación.
Formulario para el registro de incidentes	Formulario permite el registro de un incidentes a través de completar la siguiente información una categoría o tipo de incidente, un título, una descripción, una ubicación geográfica, adjuntar imágenes (opcional).	Se incorpora tal como se describe en la maqueta.
Actualizaciones de Incidentes	Sobre el mismo registro los actores y ciudadanos pueden incorporar nuevos	Se incorpora tal como se describe en la maqueta.

	antecedentes para ayudar en la resolución del problema registrado. Estas actualizaciones se realizan por usuarios registrados en la plataforma.	
Listado de Incidentes	Listado de los incidentes registrados en la plataforma ordenados por fecha de creación. Los registros son marcados como resueltos o arreglados para destacar su estado en el listado.	Se incorpora tal como se describe en la maqueta.
Mis Incidentes	Listado de los incidentes registrados en la plataforma por el usuario con sesión iniciada en la aplicación, son ordenados por fecha de creación.	Se incorpora tal como se describe en la maqueta.

#### Actas de las Reuniones:

- Reunión de Coordinación con Contraparte Técnica – 11/10/2016  
<https://www.cooperanet.cl/cobrand/cooperanet/pdf/actas/Acta-ReunionNo1.pdf>
- Reunión de Coordinación con Mesa de Trabajo – 12/10/2016  
<https://www.cooperanet.cl/cobrand/cooperanet/pdf/actas/Acta-ReunionNo2.pdf>
- Taller de levantamiento de Necesidades Ciudadanas – 13/10/2016  
<https://www.cooperanet.cl/cobrand/cooperanet/pdf/actas/Acta-ReunionNo3.pdf>
- Revisión Versión Demo de la Aplicación Cooperanet – 20/10/2016  
<https://www.cooperanet.cl/cobrand/cooperanet/pdf/actas/Acta-ReunionNo4.pdf>

#### Video y Audio:

- Presentación Experto  
[https://youtu.be/Q42\\_TZw7JS8](https://youtu.be/Q42_TZw7JS8)
- Presentación de la Maqueta  
<https://youtu.be/zJHj0Vrq4Mo>

#### Informe publicado en:

- <https://www.cooperanet.cl/cobrand/cooperanet/pdf/informes/Primer-Informe-v1.1.pdf>